

Management des organisations option management de la qualité du service

RNCP3612 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	Licence Professionnelle — Licence professionnelle
Code(s) NSF	310
Code(s) ROME	M1402, M1701, H1502
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Ministère chargé de l'enseignement supérieur

Université Paul Sabatier - Toulouse 3

<http://www.ups-tlse.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Ce professionnel anime des démarches d'amélioration de la qualité dans une entreprise.

En gestion et management de la qualité, il élabore des plans qualité, prépare et conduit des audits qualités, rédige et assure le suivi des documents de traçabilité.

Il interprète les exigences des référentiels qualité de service (normes ISO, prix qualité...) pour mener à son terme une démarche de certification de service.

En mesure de la qualité et maîtrise des processus et des coûts, il analyse et optimise les processus dans une logique de 'servuction' (système nécessaire à une entreprise pour fabriquer le service qu'elle met sur le marché).

Il définit et met en place les méthodes d'analyse statistique et les enquêtes de satisfaction des clients. Il construit des indicateurs et des tableaux de bord afin d'analyser les risques. Il établit et analyse aussi les coûts relatifs à la qualité (COQ). Il contribue ainsi à l'efficacité des systèmes informatisés de la relation client.

Il assure, par ailleurs, la maîtrise de la qualité avec des prestataires externes, notamment en cas d'externalisation.

En communication et management, il définit et déploie des engagements de services.

Il explique à l'ensemble des salariés les démarches qualité. Il diffuse une culture et un esprit de service dans l'entreprise, à travers la prise de responsabilités et les comportements orientés clients.

Coordonnant les travaux d'équipes pluridisciplinaires, il définit et assure le pilotage des actions préventives et anime les actions de résolution de problèmes. Il analyse, traite et exploite les réclamations clients et anime des démarches d'écoute qualitative des clients en vue d'améliorations (qualités de l'accueil, relations avec les clients).

Il met également en œuvre les procédures de qualification du personnel.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Ce professionnel travaille au sein de service qualité ou des directions de marketing, de production, voire de ressources humaines, dans les entreprises de services et industrielles.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Gestionnaire et qualitatif, il occupe des fonctions d'adjoint au directeur des services qualité, de responsable qualité, de responsable satisfaction client ou de chargé de la qualité de service.

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 902 €
Familles professionnelles (FAP)	H0X40 — Ouvriers qualifiés du contrôle qualité et de laboratoire · tension 5/5 (Très élevée) H0X90 — Techniciens du contrôle qualité · tension 5/5 (Très élevée) H1X93 — Ingénieurs des méthodes de production, du contrôle qualité · tension 5/5 (Très élevée) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) R1X68 — Employés des services commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) · tension 3/5 (Modérée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	32 457
Jugés difficiles à recruter	35 %
Emplois saisonniers	6 %
Familles professionnelles (FAP)	H0X40 — Ouvriers qualifiés du contrôle qualité et de laboratoire H0X90 — Techniciens du contrôle qualité H1X93 — Ingénieurs des méthodes de production, du contrôle qualité L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) R1X68 — Employés des services commerciaux R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n° 84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Idem

COMPOSITION DU JURY — VAE

Enseignants-chercheurs et professionnels

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP26347

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.ups-tlse.fr/>

<http://www.iut-mpy.net>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/3612/>